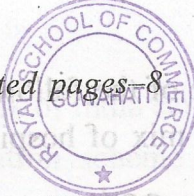


Total number of printed pages=8



4 (Sem 6) MKSR

2014

MARKETING OF SERVICES

Paper : 602

Full Marks : 80

Time : Three hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

1. Answer the following as directed : 1×10

তলৰ প্ৰশ্নসমূহৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) Service satisfaction is not a component of service. (Write true or false)

সেৱাৰ সন্তুষ্টি সেৱাৰ এটা উপাদান নহয়। (শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(b) Who developed the concept "Flower of service" ?

'সেৱাৰ ফুলৰ' ধাৰণাটো কোনে উদ্ভাৱন কৰিছিল?

Contd.

(c) Which one of the following is not included in product mix of hospitals ?

তলৰ কোনটো চিকিৎসালয়ৰ পণ্যৰ মিশ্ৰণত অন্তৰ্ভুক্ত নহয় ?

- Emergency service — জৰুৰীকালীন সেৱা
- Maternity service — প্রসূতি সেৱা
- Diagnostic service — ৰোগ নিৰ্ণায়ক সেৱা
- Pharmacy service — ফাৰ্মাচী সেৱা।

(d) Core services, facilitating services and supporting services are the three elements of _____. (Fill in the gap)

মূল সেৱা, সূচল কৰা সেৱা আৰু সহায়ক সেৱা এই তিনিটা হ'ল _____ ৰ উপাদান। (খালী ঠাই পূৰ্ণ কৰা)

(e) Name an industry that adopts “Two-Part Pricing” strategy.

“দ্বি-খণ্ডযুক্ত মূল্য”ৰ কৌশল অবলম্বন কৰা এটা উদ্যোগৰ নাম লিখা।

(f) State Bank of India came out with its market segmentation scheme and innovative loan programme in 1969/1970/1972/1980. (Choose the correct answer)

ভাৰতীয় ষ্টেট বেংকে ১৯৬৯/১৯৭০/১৯৭২/১৯৮০ চনত বজাৰ খণ্ডিতকৰণ আঁচনি আৰু উদ্ভাবনমূলক ঋণ কাৰ্যক্রমণিকা আগবঢ়াইছিল। (শুদ্ধ উত্তৰটো বাচি উলিওৱা)

(g) The word “Servuction” combines “Service” and _____. (Fill in from the following)

“Servuction” শব্দটো “Service” আৰু _____ ৰ সংযোজন। (তলত উল্লেখিত শব্দকেইটাৰ পৰা খালী ঠাই পূৰ্ণ কৰা)

- Function
- Production
- Introduction
- Distribution.

(h) In India which sector of the economy is known as “The Sun Rise Sector” ?

ভাৰতবৰ্ষত অৰ্থনীতিৰ কোনটো খণ্ডক “উদিত সূৰ্যৰ খণ্ড” বুলি জনা যায় ?

- (i) What is Zero Involvement Problem Solving (ZIPS) in consumer search behaviour ?

উপভোক্তাৰ অনুসন্ধান আচৰণত 'ZIPS' এ কি বুজায় ?

- (j) Tourists are _____. (Fill in from the following)

পৰ্যটক হ'ল _____. (তলত দিয়া সমূহৰ পৰা খালী ঠাই পূৰ্ণ কৰা)

- Persons travelling for pleasure
সন্তুষ্টিৰ বাবে ভ্ৰমণ কৰা ব্যক্তি
- Persons travelling for business purposes
ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে ভ্ৰমণ কৰা ব্যক্তি
- Persons travelling for convention
সভা-সমাবেহৰ বাবে ভ্ৰমণ কৰা ব্যক্তি
- All of the above
ওপৰৰ আটাইকেইটা।

2. Write short answer to the following : 2×5=10

তলত দিয়া সমূহৰ চমু উত্তৰ লিখা :

- (i) Describe two reasons for the growth of the service sector in India.

ভাৰতবৰ্ষত সেৱাখণ্ডৰ বিকাশৰ দুটা কাৰণ বৰ্ণনা কৰা।

- (ii) What is service evaluation ?

সেৱাৰ মূল্যায়ণ মানে কি ?

- (iii) What is service delivery system ?

সেৱা প্ৰদান পদ্ধতি কি ?

- (iv) What is internal marketing ?

আভ্যন্তৰীণ বজাৰকৰণ মানে কি ?

- (v) What is word of mouth promotion ?

মুখৰ কথাৰে বিক্ৰী বৃদ্ধিকৰণ মানে কি ?

3. Write short notes on **any four** of the following :

5×4=20

তলৰ যিকোনো চাৰিটাৰ বিষয়ে চমু টোকা লিখা :

- (i) Discuss the popularly used channels for the distribution of services.

সেৱাৰ বিতৰণৰ বাবে ব্যৱহৃত জনপ্ৰিয় প্ৰণালীসমূহ আলোচনা কৰা।

- (ii) What are the factors that influence the participation of employees in the service encounter.

সেৱাৰ মুখামুখি হওঁতে কৰ্মচাৰীসকলৰ অংশগ্ৰহণত প্ৰভাৱ পেলাৱা উপাদানসমূহ কি কি ?

(iii) Discuss the concept of Front office and Back office in the service system.

সেৱাৰ পদ্ধতিত প্ৰকাশ্য কাৰ্যালয় আৰু অদৃশ্যমান কাৰ্যালয়ৰ ধাৰণা আলোচনা কৰা।

(iv) What is information search process and what are the external sources of information?

তথ্যপাতি অনুসন্ধান প্ৰক্ৰিয়া কি আৰু তথ্যপাতিৰ বহিঃ উৎসসমূহ কি কি?

(v) What is tourism service and who are its users?

পৰ্যটন সেৱা কি আৰু ইয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰী সকল কোন?

(vi) Explain the factors leading to the growth of Health Care Industry in India.

ভাৰতবৰ্ষত স্বাস্থ্যৰ তত্ত্বাবধান লোৱা উদ্যোগৰ বিকাশত অৰিহনা যোগোৱা উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

4. What is service? Discuss the importance of service marketing. 2+8=10

সেৱা কি? সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ গুৰুত্ব আলোচনা কৰা।

Or/নাইবা

Describe the characteristics of service. What are the challenges of intangibility for marketing of services? 6+4=10

সেৱাৰ লক্ষণসমূহ বৰ্ণনা কৰা। সেৱাৰ বজাৰকৰণত অদৃশ্যতাৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ কি?

5. Discuss the steps involved in the development of a new service. 10

এবিধ নতুন সেৱাৰ বিকাশত জড়িত স্তৰসমূহ আলোচনা কৰা।

Or/নাইবা

Discuss the sales promotion tools employed by service organisations.

সেৱামূলক সংগঠনবোৰে প্ৰয়োগ কৰা বিক্ৰী বৃদ্ধিৰ আহিলাসমূহ আলোচনা কৰা।

6. What is pre-purchase and post-purchase behaviour of service customers? State the marketing implications of post-purchase behaviour. 7+3=10

সেৱাৰ গ্ৰাহকৰ ক্ৰয়ৰ পূৰ্ব আৰু ক্ৰয়ৰ পৰৱৰ্তী আঁচৰণ কি? ক্ৰয়ৰ পৰৱৰ্তী আঁচৰণৰ প্ৰভাৱ বজাৰকৰণত কেনেদৰে পৰে উল্লেখ কৰা।

Or/নাইবা

What different functions come together when service is created and delivered to the customer?

সেৱাৰ সৃষ্টি কৰোতে আৰু ভোক্তাক প্ৰদান কৰোতে বেলেবেলেগ ধৰণৰ কি কি কাৰ্য একত্ৰিত কৰা হয়?

7. What is service process matrix? Discuss the various types of services on the basis of labour intensity, degree of interaction and customisation.

সেৱাৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ সংলগ্নকৰণ কি? শ্ৰমিকৰ গুৰুত্ব, মত বিনিময় মাত্ৰা আৰু ব্যক্তিগত আৱশ্যকতা পূৰণৰ ভিত্তিত বিভিন্ন প্ৰকাৰ সেৱাসমূহৰ আলোচনা আগবঢ়োৱা।

Or/নাইবা

Explain the characteristics of marketing financial services. Who are the users of Bank services?

বিত্তীয় সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। সেৱাৰ ব্যৱহাৰকাৰী সকল কোন?